

# LLD

## Quels leviers de négociation avec votre loueur ?

### PROGRAMME & INFORMATIONS PRATIQUES



## Description

Le renouvellement d'un parc automobile en Location Longue Durée est l'une des missions principales d'un gestionnaire/acheteur de parc. Connaître les spécificités de la LLD permet au gestionnaire de maîtriser ses contrats, d'optimiser le TCO et d'être proactif en termes de négociation auprès de ses fournisseurs.

Cette formation de 2 jours repose sur une approche théorique de la LLD enrichie de travaux pratiques sur vos propres documents, et d'échanges.

## Objectifs de formation

- Monitorer un contrat LLD
- Optimiser votre loyer financier et diminuer vos frais de restitutions
- Négocier avec le loueur

## Informations pratiques

Référence LLD

Niveau 2



Niveau  
**Perfectionnement**

### Dates



Présentiel

8 et 9 octobre

### Durée

2 jours

14 heures

### Tarif catalogue

1780€ HT

### Tarif abonné

1602€ HT

**Matériel nécessaire** Prévoir le matériel pour la prise de note et un ordinateur pour les exercices et l'émergence électronique.

Aussi, les participants peuvent se munir de documents internes afin d'exposer leurs problématiques et y répondre : contrat LLD, cotation, avenants, etc.

**Moyenne de satisfaction** 90%

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre le marché LLD et ses évolutions
- Analyser les différents types de contrats, leurs spécificités et la matrice de fluidité
- Définir ses besoins et choisir les services associés adaptés à son profil de parc
- Calculer un loyer financier
- Maîtriser les méthodologies de modification de contrat
- Calculer les coûts liés au contrat LLD
- Diminuer les frais de restitutions
- Construire un chemin décisionnel de sélection d'un loueur et définir des leviers de négociation.

## Public

Gestionnaires juniors en charge du parc automobile, fonctionnant en toute ou partie en LLD. Secteur privé.

Secteur public : ne sont pas concernés ceux dépendant de la circulaire de l'Etat d'avril 2017.

Nos formations ne sont pas accessibles aux prestataires de parc automobile.

## Modalités et délais d'accès

L'accès à nos formations est entériné suite à la réception du bulletin d'inscription le plus tôt possible en amont de la formation et en dernier délai 72 heures avant le début de la session. Le nombre de places étant limité, l'IMVE se réserve le droit de refuser une inscription si le nombre d'inscrits maximum est déjà atteint.

### **Accessibilité aux personnes handicapées**

L'IMVE porte une attention particulière à l'accessibilité de ses formations sans discrimination aux personnes ayant un handicap temporaire ou permanent et s'engage à étudier toute demande spécifique allant dans ce sens.

Veillez consulter nos CGV et modalités d'inscriptions pour plus de précisions

## Prérequis

Avoir des notions de gestion de parc. Connaître la composition de sa flotte automobile.

## Méthodes pédagogiques

60% théorie / 40% pratique

Proposition de travail sur les propres documents du stagiaire (contrat de location, avenants, cotation, etc.).

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers d'échanges et d'ateliers de mise en pratique des notions abordées pendant la formation. Un questionnaire d'évaluation des connaissances acquises est complété à l'issue de la session.

### **Profil intervenant**

L'ensemble de nos formations sont animées par des formateurs expérimentés possédant une expérience terrain éprouvée.

## Programme détaillé

### Jour 1

#### INTRODUCTION

- Le marché de la LLD en chiffres

#### LES DIFFÉRENTS MODES DE FINANCEMENT

- Comparaison avantages / inconvénients avec les autres modes de financement

#### LES PRINCIPAUX ACTEURS LLD

*Retour d'expérience : LLD vs Achat*

#### LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRAT

- Les forfaits
- Les produits forfaitaires
- Les produits flexibles
- Les produits grilles
- Le couple Durée /KM
- Le livre ouvert
- Le fleet management

#### LES SERVICES ASSOCIÉS AU CONTRAT LLD : ENJEUX ET MODES DE GESTION

- Assurance, assistance, véhicule de remplacement
- Entretien, maintenance
- Pneumatiques
- Carburants
- Amendes

#### LA CONSTRUCTION DU LOYER

- La fabrication des loyers
- Les étapes clefs de votre contrat de LLD
- La notion de valeur de revente
- La restitution

*Retour d'expérience*

*Exercice autour du calcul des loyers financiers*

#### CONCLUSION

- Les enjeux de la gestion LLD
- La notion de TCO en LLD

## Programme détaillé

### Jour 2

#### INTRODUCTION

*Temps d'échange sur le jour 1 - Rappel*

#### LA FISCALITÉ AUTOMOBILE

##### LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

- La transition énergétique
- La mobilité électrique
- Véhicules et énergies disponibles

##### LES MODIFICATIONS DE CONTRAT

- Les différentes méthodes de recalcul de contrat
- Les ajustements de fin de contrat

*Exercices*

*Retour d'expérience*

##### LA NOTION DE COÛTS EN LLD

- Les niveaux de TCO, le TCM, le PRK...

*Exemples de TCO LLD en fonction des typologies d'entreprise*

- Les coûts liés à l'âge du véhicule (maintenance, pneus, VR)
- Les coûts liés aux usages
- Les coûts liés aux conducteurs
- Les coûts liés à la grille de véhicule

##### LES LEVIERS D'OPTIMISATION DES COÛTS

- Optimisation du couple durée/km
- Les coûts liés au début, fin de contrat et valeur de revente
- Les coûts liés à la Car Policy
- Les coûts liés aux comportements des conducteurs
- Les coûts liés aux procédures de gestion
- Les coûts liés au pilotage des services associés

*Cas pratiques*

##### LES LEVIERS DE NÉGOCIATION COMMERCIALE

*Exercice de simulation – jeu de rôle*

- Les informations à demander dans le cadre d'un appel d'offre
- La comparaison des offres des différents loueurs
- Les leviers de négociation
- Les éléments à vérifier au moment de la signature du contrat

*Cas pratiques*

#### CONCLUSION – EVALUATION DES ACQUIS

### Avant la formation

#### Préparation de votre formation

Dès votre inscription, vous recevrez par email :

- les identifiants pour votre espace apprenant Dendreo ;
- un guide de présentation de l'espace apprenant Dendreo ;
- un questionnaire de préparation de la formation, à renseigner dès réception de l'email. Ce questionnaire permet au formateur d'affiner son intervention en fonction des problématiques particulières recensées auprès des stagiaires et d'identifier les connaissances à approfondir.

#### Convocation

La convocation de formation sera communiquée par mail (en copie le responsable de l'inscription) au plus tard 15 jours ouvrables avant la formation. Au besoin, nous pourrions transmettre les informations pratiques en amont afin que vous puissiez organiser votre déplacement. Elle contient toutes les informations pratiques :

- l'adresse physique (pour le présentiel) ou lien url (pour le distanciel)
- un plan d'accès ainsi qu'une image du lieu pour facilement le reconnaître
- les accès en transport en commun
- les horaires
- rappel de vos codes d'accès à votre espace apprenant Dendreo.

#### Spécificités pour les personnes présentant un handicap

Il est important de nous informer au plus tard au moment de l'inscription si vous présentez une forme d'handicap, afin que nous puissions préparer au mieux votre formation. Nous effectuerons ensemble une évaluation de vos besoins pour adapter la formation que vous souhaitez suivre.

#### Spécificités pour les formations suivies en distanciel

Si votre formation est en distanciel, le lien de connexion à notre plateforme sera dans l'email de convocation et accessible directement à partir de l'espace apprenant Dendreo. En complément dudit mail, vous trouverez en pièce jointe un guide d'utilisation de la plateforme de visio. Au besoin, une session test pourra être planifiée afin de s'assurer que la plateforme fonctionne correctement pour vous.

Avant de vous présenter à la formation, veillez à vérifier que vous disposez bien du matériel requis, lequel est précisé sur le programme de votre formation et dans votre convocation.

Dans le cadre d'une formation intra-entreprise, si le Responsable de l'inscription souhaite utiliser un outil de visio interne à l'entreprise, nous n'effectuerons pas de test en amont de la

formation. Toutefois, nous demanderons au Responsable de veiller à ce que la plateforme soit bien accessible pour tous les participants.

### **L'espace apprenant Dendreo**

Parmi ses fonctionnalités, cet espace vous permettra :

- de consulter les horaires et lieu de formation ;
- de signer l'émargement électronique pour chaque demi-journée de formation ;
- de consulter la biographie du formateur ;
- de renseigner le questionnaire de satisfaction ;
- de disposer d'un espace de partage de documents, tels que :
  - des documents partagés par le formateur
  - le support de cours
  - de partager vous-même des documents avec le formateur et/ou tout le groupe.

### **Pendant la formation**

#### **Horaires**

Les horaires de formation sont indiqués sur chaque programme, sur l'espace apprenant Dendreo et dans la convocation.

#### **Accueil**

Vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe IMVE et par le formateur. Une fois installé(e) en salle, nous vous communiquerons les accès au wifi. Vous devez absolument émarger la liste de présence, au début de chaque demi-journée de formation, sur votre espace apprenant Dendreo.

Dans le cadre d'une formation intra-entreprise, dans les locaux du client, l'accueil ne sera pas effectué par un membre de l'équipe IMVE, mais par le Responsable de l'inscription ou tout autre personne qu'il/elle aura désigné.

#### **Restauration**

Chaque matin, une pause « petit déjeuner » (café, thé, chocolat, viennoiseries...) vous sera proposée.

A midi, le déjeuner est pris avec le formateur sur place ou dans un restaurant à proximité. Si vous suivez un régime alimentaire particulier, il vous suffit de nous le signaler au moins une semaine avant la session. Toutes les pauses et déjeuners sont pris en charge.

En milieu d'après-midi, une nouvelle pause « mignardises » accompagnée de rafraîchissement vous sera proposée.



## **Après la formation**

### **Evaluation des acquis**

A l'issue de la formation, vous devrez renseigner un questionnaire d'évaluation des acquis en ligne, sous forme de QCM et/ou de questions ouvertes, noté sur 20. La note sera notifiée sur votre attestation de fin de formation.

### **Support de cours**

Une fois le questionnaire d'évaluation complété, le support de cours sera mis à disposition sur votre espace apprenant Dendreo. Comme indiqué dans nos Conditions Générales de Ventes (transmises avec le bulletin d'inscription et disponible sur notre site [formations.flotauto.com](http://formations.flotauto.com)), il n'est pas permis au Client d'effectuer des copies, modifications ou adaptation des supports de cours remis lors des sessions de formation qu'ils soient sous format papier ou numérique. Sauf indication contraire, l'IMVE demeure le titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout support de cours ou document fourni par ses soins.

### **Questionnaire de satisfaction**

Il sera disponible dans votre espace apprenant Dendreo dès la fin de votre formation. Ce questionnaire est à compléter à l'issue de la formation. Merci de prendre le temps de le faire. En cas d'impossibilité, le questionnaire restera accessible quelques jours après la fin de la formation.

### **Attestation de fin de formation**

Une attestation individuelle de fin de formation vous sera remise dans un délai de 14 jours maximum, sous réserve de votre participation à l'intégralité de la session. Elle précisera la note de votre évaluation des acquis complétée à la fin de votre formation.

### **Certificat de réalisation**

Un certificat de réalisation, conforme au modèle établi par le Ministère du Travail, sera transmis au Responsable de l'inscription ainsi qu'au stagiaire, sous réserve de la participation du stagiaire.

## **Lieux de formation**

Tous nos sites de formation ont été sélectionnés avec soin pour offrir à nos stagiaires le meilleur accueil. Ils ont tous été choisis pour leur localisation (proche d'un métro) et leur accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Toutes nos salles de formation sont connectées au WI-FI.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'IMVE ET MODALITÉS D'INSCRIPTION

### Champ d'application

L'IMVE est l'organisme de formation du media Flottes Automobiles, dont la société mère est VARENNE ENTREPRISES immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 339453508, et dont le siège social est établi à Paris.

Les Conditions Générales de Ventes ci-dessous s'appliquent à tous les types de prestations conclus entre le client et l'IMVE. L'acceptation de l'offre de l'IMVE vaut acceptation des présentes conditions générales de vente (CGV).

### Prérequis et validation d'une inscription

Les programmes des formations IMVE ont été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et à des profils définis. L'IMVE définit le niveau requis pour suivre la formation dans ses programmes de formation.

Avant de valider chaque inscription, l'équipe de l'IMVE s'assure de la pertinence de la formation choisie pour chaque client, en tenant compte du niveau d'expérience et de connaissance, et des compétences attendues. Cette vérification se fait par le biais d'échanges téléphoniques et/ou par email, et est notifiée dans le dossier du client. Le Participant et/ou le client reconnaissent que, préalablement à toute inscription, ils ont sollicité et bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de l'IMVE, leur permettant de s'assurer de l'adéquation de la formation aux besoins du Participant. Le Participant est tenu de valider les prérequis nécessaires pour suivre la formation, notamment en Inter-entreprises.

Une fois le profil validé, le client pourra nous transmettre le bulletin d'inscription.

Dans le cas où le client nous transmet le bulletin, sans échange préalable avec l'équipe de l'IMVE, nous prendrons contact avec le client pour un entretien sur le profil et les besoins de ce dernier, avant de confirmer l'inscription.

### Inscriptions et délais d'accès

Les demandes d'inscriptions sont possibles :

- Par téléphone au 01 53 24 24 17
- Par mail à [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com)
- Via notre site internet sur [www.formations.flotauto.com/](http://www.formations.flotauto.com/) via le [formulaire de contact](#)

Le bulletin d'inscription est disponible dans notre catalogue de formation et sur chaque page de nos formations, téléchargeable sur notre site internet [formations.flotauto.com](http://formations.flotauto.com), ou encore envoyé sur demande. Il est à adresser par courrier ou par email le plus tôt possible en amont de la formation et en dernier délai 72 heures avant le début de la session. Passé ce délai, l'inscription ne pourra être garantie. Nos coordonnées sont les suivantes : Varenne Entreprises – IMVE - 6 cité Paradis, 75010 Paris - [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com).

Aussi, l'IMVE se réserve le droit de refuser une inscription si le nombre d'inscrits maximum est déjà atteint.

Une fois l'inscription enregistrée, l'IMVE envoie un email de confirmation d'inscription au contact désigné comme « responsable de l'inscription » tel que mentionné sur le bulletin d'inscription, dans un délai de 48h suivant la réception du bulletin.

*Important : tous les champs du bulletin d'inscription doivent être correctement renseignés afin de faciliter l'enregistrement de l'inscription.*

Si un bon de commande est indispensable à la facturation de votre société, merci de nous le signaler sur le bulletin d'inscription et de nous le transmettre dans les 10 (dix) jours suivants l'inscription.

### L'inscription d'une personne présentant un handicap

Les personnes présentant un handicap nécessitant un aménagement de la session de formation devront nous le signaler dans l'item prévu sur le bulletin d'inscription. Nous prendrons contact avec le participant ou/et le responsable de l'inscription pour évaluer les besoins de l'apprenant en amont de la session de formation.

### L'inscription à une formation intra-entreprise

IMVE –Varenne Entreprises / 6 cité Paradis - 75010 Paris - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 11 75 50892 75  
auprès du préfet de région Ile De France / Numéro SIRET : 33945350800048 - Tél : 01 53 24 24 17

E-mail : [imve@flotauto.com](mailto:imve@flotauto.com) – [www.formations.flotauto.com](http://www.formations.flotauto.com)

Date de mise à jour : 25/10/2023

Dans le cadre d'un projet de formation intra/sur mesure, un bulletin d'inscription spécifique vous sera transmis. Vous pourrez ainsi y renseigner la liste des participants.

### **L'inscription à une formation suivie en distanciel**

Les conditions et délais d'accès sont identiques, que la formation soit suivie en présentiel ou en distanciel. Une fois l'inscription validée et confirmée auprès du client, l'IMVE proposera au stagiaire d'effectuer un test de connexion à la salle virtuelle en amont de sa formation, afin de s'assurer qu'il ne rencontre aucun souci technique.

### **L'inscription à une formation suivie et financée à titre personnel**

Si une personne souhaite suivre une formation à titre personnel, et la financer avec ses fonds propres, un contrat de formation sera édité (au regard de l'article L. 6353-3 du Code du Travail). Il doit être conclu avant toute inscription définitive, et précise les modalités de règlement (délai de rétractation, acompte et règlement du solde).

## **Documents**

### **Conventions de formation**

Nos factures font office de convention de formation simplifiée.

Si vous souhaitez obtenir une convention de formation détaillée, merci d'en faire la demande au moment de l'inscription en cochant la case correspondante sur le bulletin. En cas de demande de prise en charge OPCO, une convention détaillée vous sera adressée.

La convention de formation sera envoyée quelques jours après l'enregistrement de l'inscription au responsable de l'inscription - le contact renseigné sur le bulletin d'inscription - par email. Un exemplaire devra nous être retourné signé au plus tard 15 jours ouvrables avant la formation.

### **Convocation**

Une convocation précisant les horaires et le lieu de la formation, est adressée au Participant, le signataire du bulletin d'inscription étant mis en copie afin d'en être informé, au plus tard 10 (dix) jours ouvrés avant le début de la formation.

### **Emargement**

A l'issue de la formation, l'IMVE transmettra au contact client chargé du suivi de l'inscription, la feuille d'emargement signée par demi-journée de formation, sous réserve de sa participation effective à celle-ci.

### **Certificat de réalisation**

A l'issue de la formation, l'IMVE transmettra au contact client chargé du suivi de l'inscription, le certificat de réalisation conforme au modèle établi par le Ministère de Travail, sous réserve de sa participation effective à celle-ci.

### **Attestation de fin de formation**

A l'issue de la formation, l'IMVE transmettra au participant l'attestation de fin de formation rappelant les objectifs, et la note de l'évaluation des acquis.

## **Annulation, report ou modification d'inscription**

### **Annulation ou Report par le client**

Toute demande d'annulation ou de report émanant du client devra être confirmée par écrit avant le début de la session de formation par courrier électronique.

### **Sessions en inter-entreprises**

Toute annulation intervenue plus de 15 jours ouvrés avant la formation donnera lieu à un report sur une session de votre choix sur une période de 12 mois.

En cas d'annulation ou de report passé un délai de 15 jours ouvrés avant le début de la session, l'IMVE se réserve le droit de facturer le client selon les conditions suivantes :

- Annulation / report intervenant entre 10 et 15 jours ouvrés avant le début de la formation : facturation égale à 50% du montant de l'inscription

- Annulation / report à moins de 10 jours ouvrés avant le début de la formation : facturation égale à 100% du montant de l'inscription.

Si le client excède 3 annulations (ou report) successives, et ce quel que soit le délai : facturation égale à 50% du montant de la dernière inscription.

Toute session commencée sera due en totalité. Toute session à laquelle le stagiaire ne se serait pas présenté est due en totalité.

#### **Sessions en intra-entreprise**

En cas d'annulation ou de report passé un délai de 20 jours ouvrés avant le début de la session, l'IMVE se réserve le droit de facturer le client à hauteur de 100 % du montant du projet.

Les frais de déplacement (transport, hôtel...) de l'intervenant éventuellement engagés à la date de notification de l'annulation du projet par le client seront dus en totalité à l'IMVE.

Toute session commencée sera due en totalité.

#### **Annulation ou Report par l'IMVE**

L'IMVE se réserve la possibilité d'annuler une session de formation jusqu'à 10 (dix) jours ouvrés avant la date prévue si celle-ci ne totalise pas un nombre suffisant de participants, et ce sans dédommagement.

Le client pourra soit annuler son inscription, soit choisir une autre date parmi celles proposées dans le catalogue de formation de l'IMVE.

L'IMVE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des coûts ou dommages conséquents à l'annulation d'une formation, ou à son report à une date ultérieure.

#### **Force majeure**

L'IMVE ne pourra être tenu responsable à l'égard du participant ou du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit, aux sens reconnus par les cours et tribunaux français.

#### **Remplacement**

En cas d'empêchement du Participant désigné par le client, le remplacement par un autre participant ayant le même niveau et les mêmes besoins de formation est possible, sans frais supplémentaire, à la condition d'être notifié par mail avant le début de la formation.

Aucun remplacement ne peut intervenir postérieurement au démarrage de la formation.

#### **Tarifs, paiement, facturation**

Le tarif inclut le(s) déjeuner(s), les pauses café et les supports de formation, sauf indication contraire. Nos tarifs sont entendus hors taxe et sont à majorer du taux de TVA en vigueur (20%). Les remises sont appliquées sur le prix catalogue sur les formations les moins chères (hors tarif formation complète, tarifs abonnés et formations d'une durée inférieure à 1 jour) et les différentes offres ne sont pas cumulables entre elles.

Une remise est accordée dans certains cas :

- 10% sur la deuxième inscription
- 15% à partir de la troisième inscription.

La facture est adressée au client à l'issue de la session de formation. Elle est due à réception de facture. Néanmoins, si l'adresse du client se situe en dehors du territoire français, la facture sera envoyée en amont de la formation, et devra être réglée à réception, confirmant ainsi l'inscription du stagiaire à la formation choisie.

Les règlements devront être effectués par virement bancaire. Dans certains cas particuliers, il sera également possible de régler par chèque bancaire.

#### **Condition d'application du tarif abonné**

Le tarif abonné est valable pour les personnes disposant d'un abonnement au magazine Flottes Automobiles, uniquement sur l'offre classique d'abonnement (les abonnés à l'offre digitale ne bénéficient pas de ce tarif spécial). L'application de ce tarif est soumise à la

validité de l'abonnement au moment de l'inscription et au moment de la session de formation suivie par le participant. Si besoin, vous pouvez contacter le service abonnement à l'adresse [abonnements@flotauto.com](mailto:abonnements@flotauto.com) ou au **01 53 24 24 23**.

### **Facturation**

Quelques jours suivant la formation, nous transmettons par email la facture, la feuille d'émergence, et l'attestation de fin de formation (sur laquelle figure la note de l'évaluation) au contact renseigné sur le bulletin (responsable de l'inscription par défaut, sinon le contact facturation ou l'OPCO).

Dans la cadre d'une prise par votre OPCO, l'IMVE transmettra en parallèle :

- au responsable de l'inscription : la feuille d'émergence et l'attestation de fin de formation
- au stagiaire : l'attestation de fin de formation.

### **Facturation des frais de déplacement**

Les sessions de formation organisées sur site client en France ou à l'étranger ainsi que celles organisées en Intra-entreprises pourront faire l'objet d'une facturation des frais de déplacement du formateur. Ces derniers viendront s'ajouter aux montants facturés pour l'animation de la formation et sa préparation/adaptation.

### **Retard de paiement**

En cas de retard de paiement, conformément à la loi 2008-776 du 4 août 2008, il sera appliqué des pénalités au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Cette pénalité court à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement complet des sommes dues. Règlement à la réception par chèque bancaire, postal ou virement uniquement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. En cas de non-paiement des factures, l'IMVE se réserve le droit de suspendre et/ou annuler toute session de formation à venir, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

### **Financement OPCO**

Pour le règlement d'une formation, le client peut être subrogé par un OPCO. Dans ce cas, le client doit le préciser lors de l'inscription et cocher la case correspondante sur le bulletin d'inscription.

L'accord de prise en charge émis par l'OPCO devra parvenir à l'IMVE au plus tard 5 (cinq) jours ouvrés avant le début de la session de formation. En cas de rejet du dossier par l'organisme paritaire ou de non réception de l'accord de prise en charge avant le début de la session de formation, le client s'engage à émettre un bon de commande de régularisation et à régler la facture correspondante.

## **Réclamation**

### **Définition**

«Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

### **Champ d'application**

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par l'IMVE, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF IMVE, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

### **Processus**

Toute réclamation doit nous être transmise par écrit à l'adresse email [formations@flotauto.com](mailto:formations@flotauto.com) ou à l'adresse postale Varenne Entreprises – IMVE, 6 cité Paradis, 75010 Paris, au plus tard 7 jours ouvrés après la session de formation suivie par le bénéficiaire, ce afin d'en assurer un traitement rapide et de qualité.

Chaque réclamation est consignée dans un registre interne, au plus tard dans les 2 jours ouvrés qui suivent la réception de ladite réclamation. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au registre.

Les éléments figurant au registre sont :

- Numéro du ticket.

- Date de création du ticket
- Niveau de criticité
- Statut.
- Date limite de traitement
- Action de formation concernée
- Personne concernée
- Description de la réclamation contenant la date de la réclamation
- Description de l'action menée par l'IMVE en réponse à la réclamation
- Date de clôture

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

L'IMVE établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

### Propriété intellectuelle

Sauf accord préalable de l'IMVE, il n'est pas permis au client d'effectuer des copies, modifications ou adaptation des supports de cours remis lors des sessions de formation qu'ils soient sous format papier ou numérique. Cela est également applicable pour tous les documents remis par l'IMVE.

Sauf indication contraire, l'IMVE demeure le titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout support de cours ou document fourni par ses soins.

### CNIL

Conformément à l'article 27 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 janvier 1978, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de l'IMVE. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez du droit de vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données à caractère personnel.

**Formation**

Intitulé de la formation : \_\_\_\_\_

Référence : \_\_\_\_\_

Dates : Du \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Au \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Total en € HT : \_\_\_\_\_ (Tarif unitaire € HT) x \_\_\_\_\_ (nb inscrits) = \_\_\_\_\_ € HT

**Entreprise**

Raison sociale : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ SIRET : \_\_\_\_\_

**Responsable de l'inscription**

Nom-Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ e-mail : \_\_\_\_\_

**Participants**

Nom-Prénom \_\_\_\_\_

Nom-Prénom \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_

**Informations complémentaires (merci de renseigner tous les champs)**

- Votre entreprise/collectivité nous transmettra-t-elle un Bon de commande pour la facturation ? Oui  Non
- Souhaitez-vous recevoir une convention de formation détaillée ? Oui  Non
- Rappel** : Nos factures font office de convention de formation simplifiée
- Effectuez-vous une demande de prise en charge en subrogation directe auprès d'un OPCO ? Oui  Non
- Le participant est-il en situation de handicap ? Oui  Non

**Facturation**

Nom du contact (entreprise/OPCO) : \_\_\_\_\_

Adresse (si différente) : \_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone (ligne directe) : \_\_\_\_\_ e-mail (destinataire facture) : \_\_\_\_\_

**RAPPEL** : Conditions de paiement : A réception de facture, envoyée après la formation (sauf conditions particulières précisées sur le Bon de commande client)

| Date | Nom, qualité du signataire et signature | Cachet de l'entreprise |
|------|---|------------------------|
|      |   |                        |

*La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation sans réserve des conditions générales de vente de l'IMVE*